

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Definisi kesehatan menurut ketentuan umum dalam Undang-undang Republik Indonesia nomor 23 tahun 1992 tentang kesehatan, adalah keadaan sejahtera dari badan, jiwa dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Pemerintah dan atau masyarakat perlu menyelenggarakan upaya kesehatan melalui pendekatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif) yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan. Derajat kesehatan yang optimal ini dapat terwujud melalui berbagai upaya kesehatan, salah satunya dengan membangun sarana kesehatan.

Apotek sebagai tempat pengabdian profesi apoteker merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang turut berperan serta dalam mensukseskan pembangunan kesehatan. Apotek menyediakan dan menyalurkan obat serta perbekalan farmasi lainnya kepada masyarakat, disamping itu apotek berperan sebagai lembaga informasi obat yang menyediakan layanan komunikasi, informasi, dan edukasi di bidang farmasi kepada masyarakat yang membutuhkannya.

Pengelolaan apotek adalah segala upaya dan kegiatan yang dilakukan oleh seorang Apoteker Pengelola Apotek (APA) dalam rangka tugas dan fungsinya yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, dan

penilaian (Permenkes No. 26/MenKes/Per/I/1981). Pengelolaan apotek ini menjadi tugas dan tanggungjawab seorang apoteker dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan Undang-undang No. 7 Tahun 1963 tentang Farmasi. APA tidak hanya dituntut memiliki pengetahuan dan kemampuan di bidang teknis farmasi saja, namun juga di bidang manajemen agar ia dapat menjalankan usaha apoteknya dengan baik, karena di dalam usaha apotek terdapat unsur-unsur dagang (bisnis), sosial dan profesi.

Sebagai pengelola apotek, apoteker bertanggungjawab terhadap kelangsungan hidup apoteknya. Ia harus dapat mengelola dan mengembangkan apotek sehingga memperoleh laba dari usaha apoteknya tersebut, tanpa melanggar etika profesi dan fungsi sosial. APA dituntut untuk dapat membuat perencanaan, mengenali permasalahan apotek serta dapat memilih jalan terbaik untuk menyelesaikan masalah tersebut.

Berdasarkan hal di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan formulasi judul **“Gambaran Penilaian Masyarakat Tentang Mutu Pelayanan di Apotek Motilango Kota Gorontalo”**

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang di atas, maka dirumuskan masalah sebagai berikut:
Bagaimana gambaran penilaian masyarakat tentang mutu pelayanan di Apotek Motilango Kota Gorontalo?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui gambaran pengetahuan masyarakat tentang mutu pelayanan di Apotek Motilango Kota Gorontalo.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Sebagai bahan masukan bagi pihak Apotek Motilango tentang mutu pelayanan apotek dalam mengatasi kendala-kendala yang ada.
2. Sebagai bahan pembelajaran bagi penulis dalam mengkaji mutu pelayanan apotek di Apotek Motilango Kota Gorontalo dan bagaimana cara memenuhi kebutuhan pelanggan.
3. Sebagai informasi dan bahan acuan bagi peneliti lain untuk penelitian selanjutnya.